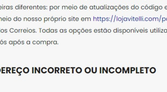
Política de frete

Com o objetivo de aprimorar nossa competitividade, decidimos oferecer a opção de frete grátis em todos os produtos por um período indefinido.

CUIDADOS COM ENDEREÇAMENTO DE PEDIDOS

A Loja Vitelli providenciará o envio dos produtos para o endereço que o cliente solicitar, portanto, para que não haja empecilhos para a entrega da sua encomenda, pedimos total atenção no momento de preencher o endereço no qual deseja receber o seu pedido.

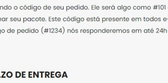
DESTINATÁRIO AUSENTE



Certifique-se de que haverá alguém no endereço para receber seus produtos. Os Correios realizam três tentativas de entrega dos produtos, caso não haja ninguém no endereço para receber a encomenda em nenhuma das tentativas, o pacote será levado para a agência dos Correios mais próxima ao endereço, e, neste caso, será necessário que o destinatário ao pacote realize a retirada do mesmo na agência dos Correios, em até 7 dias corridos. Caso o destinatário da encomenda não realize a retirada, por norma dos Correios, o pacote retornará ao remetente, sendo necessário o pagamento por parte do cliente de um novo frete e o reenvio do produto.

Todas as informações pertinentes às tentativas de entrega, incluindo o endereço da agência dos Correios em que o destinatário poderá retirar o pacote caso não haja alguém no local, são registradas no rastreamento do pedido. Esse acompanhamento pode ser realizado de três maneiras diferentes: por meio de atualizações do código enviadas no e-mail utilizado na compra, por meio do nosso próprio site em https://lojavitelli.com/pages/rastreio-de-pedidos e também no site dos Correios. Todas as opções estão disponíveis utilizando o código de rastreamento fornecido por nós após a compra.

ENDEREÇO INCORRETO OU INCOMPLETO



A Loja Vitelli não se responsabiliza pelo preenchimento incorreto ou incompleto do endereço de destino dos pedidos realizados na loja. Caso ocorra o endereçamento incorreto ou incompleto, por norma dos Correios, o pacote retornará ao remetente, e não serão mais realizadas outras tentativas de entrega naquele endereço.

Em caso da entrega não ser realizada devido a divergência no endereço informado pelo cliente, o cliente não tem direito ao reembolso, será necessário o pagamento de um novo frete (valor do envio + taxa dos correios), para reenvio do produto.

PRAZO DE PROCESSAMENTO E ENVIO

Após seu pedido ser processado e o pagamento for confirmado em nosso sistema, os próximos passos são: separação, embalagem e despacho. Este processo leva cerca de 2 a no máximo 5 dias úteis.

PRAZO PARA ENVIO DO CÓDIGO DE RASTREIO PARA O E-MAIL DO CLIENTE

Você receberá o código de rastreamento no e-mail cadastrado na compra em até 7 dias úteis após a compra.

Para rastrear seu pedido, basta entrar na página a seguir e colar o código de rastreamento que você receber em seu email.

https://lojavitelli.com/pages/rastreio-de-pedidos

Por ser uma encomenda internacional, para que o rastreamento esteja disponível no site dos Correios é preciso que haja desiscamento do produto e por tal motivo, o prazo é em cerca de 5 a no máximo 10 dias úteis para que seja possível visualizar o rastreamento do produto.

Se ainda assim tiver problemas para rastrear seu pedido, envie um e-mail para nosso suporte incluindo o código de seu pedido. Ele será algo como #101 e precisamos dele para lhe ajudar a rastrear seu pacote. Este código está presente em todos e-mails enviados por nós. De posse de seu código de pedido (#1234) nós responderemos em até 24h úteis.

PRAZO DE ENTREGA

Nossa estimativa de entrega varia de 8 a 15 dias úteis após a postagem.

* Lembrando que, dias úteis dispensam finais de semana e feriados.

Estamos sujeitos a atrasos porque dependemos dos serviços dos correios.

- Fases de envio (transparência ao cliente):

A) Os pedidos são encaminhados aos nossos fornecedores, que irão separar, embalar e processar;
B) Fornecemos o envio de um código de rastreio em seu email e/ou WhatsApp até 7 dias úteis após a compra, para que possa acompanhar o processo da entrega;
C) O produto passará por trânsito (Ásia ou Europa>Brasil), onde será encaminhado para a unidade de distribuição e rota final.
* Garantimos a entrega de seu pedido e assumimos, caso venha ser extraviado ou perdido antes do recebimento, a responsabilidade de restituir o valor integral pago ou o envio de um novo produto.

***Frete Grátis:** Prazo de entrega de 8 á 15 dias úteis após a postagem.

***Frete Expresso:** Prazo de entrega de 2 á 12 dias úteis após a postagem. (Valor Único de R$7,90)

Para Rastrear seu pedido basta acessar nossa página de rastreamento de pedidos, mas caso não funcione em nosso site, com certeza funcionará em um destes:

www.muambator.com.br

https://www2.correios.com.br/sistemas/rastreamento/default.cfm

Entretanto, o prazo de garantia máximo são de 60 dias úteis. Findo este prazo sem haver a entrega do pedido, ressarciremos 100% do valor do pedido ao cliente.

Atenção: É possível que você receba mais de um pacote, pois seus produtos podem vir de diferentes fornecedores. Portanto, caso receba um produto primeiro e depois outro, fique tranquilo, isso é completamente normal.

ORIGEM

Há situações em que a entrega de um pedido pode ser feita em duas ou mais remessas, pois os produtos podem ser enviadas de fornecedores diferentes. Nesse caso, você receberá um código de rastreamento para cada remessa.

FORMAS DE ENVIO

Os produtos são sempre entregues pelos Correios, no entanto, em alguns casos tais como destinatário ausente, região com limitação de entrega ou até endereço incorreto, pode ser que o cliente tenha que buscar o produto na agência dos correios mais próxima a sua residência.

Caso o endereço não seja preenchido corretamente, é possível que o produto retorne ao remetente. Podemos atenção redobrada na hora de preencher o endereço. Caso haja algum erro no preenchimento do endereço e o produto não possa ser entregue, a responsabilidade é do cliente.

Os Correios realizam três tentativas de entrega, caso não consigam completá-la o produto ficará disponível para retirada na agência mais próxima por até 7 dias. Após este prazo, o produto retorna ao remetente.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

Toda e qualquer importação está sujeita a burocracias e tributações alfandegárias. Caso você receba alguma cobrança extra pelo seu pedido, nós nos responsabilizaremos por tais taxas. Entre em contato conosco via e-mail ou whatsapp em até 48 horas informando o valor pago aos Correios e anexando uma cópia do documento de tributação, que retornaremos o contato para ressarcir os valores pagos.

Copyright © 2023 Todos os direitos reservados a Loja Vitelli
AJS COMERCIO E DISTRIBUICAO LTDA - CNPJ: 47.859.518/0001-20 / Endereço: 30 R TV 3 DR. VICENTE GOMES DE MATOS /PE - CEP: 55560-000